



Indagine Cliente misterioso

“Mystery 2025”

Linea 14

Indagini di Cliente misterioso (Mystery shopper): indagini volte a valutare la qualità dei servizi offerti attraverso l'utilizzo di personale adeguatamente istruito da TPER, che, simulando il comportamento di un cliente qualsiasi, osserva e valuta il servizio erogato.

Le indagini di cliente misterioso misurano la qualità del servizio e sono basate il più possibile su osservazioni obiettive condotte in modo indipendente da gruppi di osservatori addestrati. I suddetti osservatori effettuano osservazioni dettagliate del servizio rispetto a specifici criteri predefiniti mentre si fingono normali clienti in viaggio nel sistema.

Le indagini sono condotte conformemente ad un procedimento rigoroso che fornisce valutazione obiettive rispetto a riferimenti predefiniti.

È importante che siano definiti sistemi di classificazione che utilizzano liste di controllo calibrate per ridurre al minimo il rischio di squilibri tra i valutatori. Le indagini di cliente misterioso consentono di monitorare elementi specifici del servizio che riguardano aspetti di maggiore rilevanza del cliente, sebbene il cliente stesso non possa manifestarli.

Per effettuare le rilevazioni sono state utilizzate le check list riportate in fondo al documento.

Il report riportato nelle pagine seguente riporta i risultati dell'indagine effettuata da TPER sulla linea di riferimento.

Il report è così strutturato (cfr esempio):

MISTERY LINEA NN

Tab. n - Parametro di qualità

	MISTERY 2017 VALORI ASSOLUTI		MISTERY 2017 PERCENTUALE UTENTI		MISTERY 2018 VALORI ASSOLUTI		DIFFERENZA 2018- 2018 <small>(VAL. ASS. 2017- VAL. ASS. 2016)</small>		MISTERY 2018 PERCENTUALE UTENTI	
	2017		2017		2018		Differenza 2018-2018		2018	
	n. oss.	%		Pc (%)	n. oss.	%				Pc (%)
a) Parametro rispondente ai requisiti XXX (buono)										
b) Parametro rispondente ai requisiti YYY (accettabile)										
c) Parametro rispondente ai requisiti YYY (scarso)			a) + b)						a) + b)	
Totale		100,0				100,0				

Per ciascun parametro di qualità analizzato:

1. nella prima colonna è indicato il parametro analizzato ed eventualmente identificati gli eventuali requisiti con il quale il parametro è stato confrontato e classificato
2. nella seconda colonna sono riportati i valori assoluti e le relative percentuali sul totale delle rilevazioni effettuate riferite all'anno precedente (se disponibile).
3. nella terza colonna sono riportate, accanto alla specifica dei criteri ritenuti conformi, le percentuali di passeggeri riferite all'anno precedente che beneficiano del servizio di riferimento conforme calcolato con le modalità indicate nella pagina successiva
4. nella quarta colonna (di colore azzurro) sono riportati i valori assoluti e le relative percentuali sul totale delle rilevazioni effettuate riferite all'anno corrente
5. nella quinta (di colore arancio) sono riportate le differenze tra le percentuali calcolate sul totale dei valori assoluti delle rilevazioni effettuate tra l'anno corrente e l'anno precedente (se disponibile);
6. nell'ultima colonna (di colore giallo) sono riportate, accanto alla specifica dei criteri ritenuti conformi, le percentuali di passeggeri riferite all'anno corrente che beneficiano del servizio di riferimento conforme calcolato con le modalità indicate di seguito.

Passeggeri che beneficiano del servizio di riferimento

Considerata una generica corsa j , appartenente ad una generica linea, misurata nel corso di un giorno z , la percentuale degli utenti che beneficia del servizio di riferimento (P_c) può essere calcolata dalla Equazione

$$P_c = \frac{\sum_{j=1}^m X_j^z * P_j^z}{P_{TOT}^z} * 100$$

dove:

- m rappresenta il numero di corse investigate.

- X_j^z rappresenta una variabile binaria che vale 1 se l'osservazione j è conforme (i.e. il mezzo è pulito) o 0 altrimenti.

- P_j^z è il numero di passeggeri sulle corse giudicate conformi.

- P_{TOT}^z è il numero complessivo di passeggeri conteggiati sulle corse investigate durante le rilevazioni.

Laddove il criterio di valutazione del parametro di riferimento è espresso invece come un voto da 1 a 10, nella quinta colonna, è inoltre stato espresso il voto calcolato come media ponderale dei voti ricevuti calcolata tenendo conto del numero di passeggeri presente in ogni misurazione.

MISTERY LINEA 14

Tab. 1 Frequenza rilevata (differenza tra orario alle fermate ed orario di passaggio bus)

In ritardo	51	46,4
In orario	31	28,2
In anticipo	28	25,5
Totale	110	100,0

MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI

2025		ritardo medio 3' 45" anticipo medio 2' 10"
n. oss.	%	
51	46,4	
31	28,2	
28	25,5	
Totale	110	100,0

2025						
SI	%	NO	%	TOTALE	%	
2	1,8	108	98,2	110	100,0	
4. Parti di carrozzeria interne staccate (cornici, guarnizioni)						
4.1 Presenza pianale ribassato	110	100,0	0	0,0	110	100,0
4.2 Veicolo attrezzato trasporto persone disabilità	110	100,0	0	0,0	110	100,0
5.1 Corretta esposizione del numero Lato Anteriore (*)	110	100,0	0	0,0	110	100,0
5.2 Corretta esposizione del numero Laterale (*)	110	100,0	0	0,0	110	100,0
23. Corretta esposizione del numero lato Posteriore	109	99,1	1	0,9	110	100,0

2025	
n. osservaz.	%
110	100,0
Indicazione presente e corretta	
0	0,0
Manca indicazione di destinazione	
0	0,0
Ind. mancante nonostante il bus sia dotato di indicatore	
0	0,0
Indicazione presente ma sbagliata (es. direzione opposta)	
0	0,0
Manca destinaz., aggiunto cartello sul parabrezza	
0	0,0
Totale	110

2025	%
88	80,0
22	20,0
Totale	110

5.4 Annuncio vocale destinazione

In funzione	88	80,0
Non funzionante	22	20,0
Totale	110	100,0

DIFFERENZA 2025-2024

Differenza 2025-2023
-2,6
-12,8
-15,5

Differenza 2025-2024	
SI	NO
-98,2	98,2
0,0	0,0
0,0	0,0
0,0	0,0
0,0	0,0
0,0	0,0
-0,9	0,9

Differenza 2025-2024
0,0
0,0
0,0
0,0
0,0

Differenza 2025-2024
18,0
-18,0

MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI

2025	
	Pc (%)
In orario - rit. Max 3'	61,03

2025	
	Pc (%)
NO	97,96
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	99,30

2025	
	Pc (%)
Indicaz. presente e corretta	100,00

2025	
	Pc (%)
In funzione	78,44

MISTERY LINEA 14

6. Emittitrice Ducati: Conformità del cartello di indicazione rispetto allo stato dell'emittitrice.

a) In funzione (verde)
b) Fuori servizio (rosso)
c) Servizio senza emissione
f) Cartello assente
Totale

**MISTERY 2025
VALORI ASSOLUTI**

2025	%
102	92,7
7	6,4
0	0,0
1	0,9
110	100,0

7.0. Acquisto biglietto a bordo PRESENZA DISPOSITIVI

7.0.1 Emittitrice Ducati
7.0.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contacless

2025					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
107	97,3	3	2,7	110	100,0
110	100,0	0	0,0	110	100,0

7.1. Acquisto biglietto a bordo FUNZIONAMENTO DISPOSITIVI

7.1.1 Emittitrice Ducati
7.1.2 Nuovo validatore Carte di Credito Contacless

2025					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
103	96,3	4	3,7	107	100,0
110	100,0	0	0,0	110	100,0

7.2. Validatori tradizionali STIMER

7.2.1 Funzionamento I° validatore
7.2.2 Funzionamento II° validatore

2025					
SI	%	NO	%	TOTALE	%
110	100,0	0	0,0	110	100,0
Non presente il II° validatore					

DIFFERENZA 2025-2024

Differenza 2025-2024	
-4,3	
4,4	
0,0	
-0,1	

DIFFERENZA 2025-2024

SI	NO
-2,7	2,7
0,0	0,0

DIFFERENZA 2025-2024

SI	NO
-1,7	1,7
2,0	-2,0

DIFFERENZA 2025-2024

SI	NO
0,0	0,0

**MISTERY 2025
PERCENTUALE UTENTI**

2025	
	Pc (%)
Cartello conforme	96,90

2025

2025	
	Pc (%)
presenza	97,89
presenza	100,00

2025

2025	
	Pc (%)
funzionamento	92,51
funzionamento	100,00

2025

2025	
	Pc (%)
funzionamento	100,00

MISTERY LINEA 14

8. Stampigliatura del biglietto sul validatore alla salita

		2025	
		Frequenza assoluta	Voto medio
Valutazione			7,05
Illeggibile	1	0	
	2	1	
Leggibile con fatica	3	4	
	4	5	
	5	20	
Leggibile	6	18	
	7	11	
	8	18	
	9	17	
Nitida	10	16	
		110	

9. Orario di timbratura

		2025	
		n. osserv.	%
In orario		110	110,0
In ritardo		0	0,0
In anticipo		0	0,0
Totale		110	110,0

* si considera come orario di timbratura errato, in ritardo o in anticipo, un orario differente di 5 o più minuti dall'orario reale

10. Rumorosità interna della vettura (motore)

		2025	
		n. osserv.	%
Fartidiosa (rumorosità eccessiva)		0	0,0
Accettabile (non inficia attività: lettura, ascolto, ecc.)		3	2,7
Contenuta		107	97,3
Totale		110	100,0

MISTERY LINEA 14

11. Rumorosità dei freni

		2025	
		n. osserv.	%
No		110	100,0
Si, in modo leggero		0	0,0
Si, in modo insopportabile		0	0,0
Totale		110	100,0

12. Vibrazioni interne della vettura (finestrini, sedili, porte)

		2025	
		Frequenza assoluta	Voto medio
Valutazione			7,55
Non sopportabile (vibrazioni eccessive)	1	0	
	2	0	
Fartidiosa (interrompe attività)	3	1	
	4	0	
	5	6	
Sopportabile (vibrazioni presenti non inficiano attività)	6	24	
	7	27	
	8	17	
	9	22	
Non avvertibile	10	13	
		110	

MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI

DIFFERENZA 2025-2024 (VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)

Diff. 2025-2024
-0,01

Diff. 2025-2024
10,0
0,0
0,0

Diff. 2025-2023
0,0
1,7
-1,7

Diff. 2025-2024 (VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2023)
-0,9

MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI

2025	
media pesata dei voti	
7,04	
	Pc (%)
>= 6	72,73%
>= 7	56,36%
>= 8	46,36%

2025	
Pc (%)	
in orario	100,00
	Pc (%)
a)+ b)	100,00

2025	
Pc (%)	
a)+ b)	100,00

2025	
media pesata dei voti	
7,50	
	Pc (%)
>= 6	93,64%
>= 7	71,82%
>= 8	47,27%

MISTERY LINEA 14

13. Apertura corretta porte

MISTERY 2025 VALORI ASSOLUTI						
2025						
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
13.1 Anteriore	110	100,0	0	0,0	110	100,0
13.2 Posteriore	110	100,0	0	0,0	110	100,0
13.3 Centrale	110	100,0	0	0,0	110	100,0
13.4 Centrale II	95	100,0	0	0,0	95	100,0

n.15 bus senza seconda porta centrale

14. Esposizione regolamento di servizio

2025						
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
Esposizione	100	90,9	10	9,1	110	100,0

15. Pulizia del mezzo

		2025		
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio	
			7,78	
Molto Sporco (vetri, sedute, mal odore)	1	0		
	2	0		
	Sporco	3	0	
		4	0	
		5	2	
Sporcizia residuale	6	11		
	7	13		
Assenza di sporcizia	8	67		
	9	17		
Pulizia ottima	10	0		
		110		

Condizioni interne

2025						
	SI	%	NO	%	TOTALE	%
16. Guasti tecnici al mezzo	0	0,0	110	100,0	110	100,0
17. Cartelli pubblicitari interni fuori dalle guide	2	1,8	108	98,2	110	100,0
18. Cartelli informativi interni strappati o spiegazzati	0	0,0	110	100,0	110	100,0
19.1 Scritte sulle pareti	0	0,0	110	100,0	110	100,0
19.2 Scritte sui seggiolini	0	0,0	110	100,0	110	100,0

DIFFERENZA 2025-2024

(VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)

Diff. 2025-2024
0,0
0,0
0,0
0,0

Diff. 2025-2024
-9,1

Diff. 2025-2024
-0,42

DIFFERENZA 2025-2024

(VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2024)

0,0
-1,8
0,0
0,0
0,0

MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI

2025	
	Pc (%)
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00
SI	100,00

2025	
	Pc (%)
SI	90,29

2025	
media pesata dei voti	
7,79	

	Pc (%)
>= 6	98,18%
>= 7	88,18%
>= 8	76,36%

2025

	Pc (%)
NO	100,00
NO	99,02
NO	100,00
NO	100,00
NO	100,00

MISTERY LINEA 14

2025 VALORI ASSOLUTI

20. grado di affollamento durante il tragitto

		2025	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,87
Impossibilità di salita	1	1	
	2	2	
Ressa con difficoltà di spostamento	3	5	
	4	4	
	5	6	
Pass. in piedi, ma spazio per muoversi	6	8	
	7	11	
Posta a sedere per tutti	8	23	
	9	9	
Posti a sedere senza passeggeri affiancati	10	41	
		110	

22. Impianto di scarico del veicolo (fumo evidente)

		2025					
		SI	%	NO	%	TOTALE	%
Fumo in scarico		0	0,0	110	100,0	110	100,0

24. Rumorosità esterna emessa dal veicolo

		2025	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,86
Non sopportabile	1	0	
	2	0	
Fastidiosa	3	1	
	4	0	
	5	3	
Conforme alla rumorosità traffico stradale	6	29	
	7	16	
	8	18	
	9	13	
Non rilevante	10	30	
		110	

2025 VALORI ASSOLUTI

Diff. 2025-2024
-0,10

Diff. 2025-2024
0,0

Diff. 2025-2024
-0,6

MISTERY 2025 PERCENTUALE UTENTI

2025	
media pesata dei voti	
6,55	

	Pc (%)
>= 6	83,64%
>= 7	76,36%
>= 8	66,36%

2025	
Pc (%)	
NO	100

2025	
media pesata dei voti	
7,70	

	Pc (%)
>= 6	96,36%
>= 7	70,00%
>= 8	55,45%

MISTERY LINEA 14

**MISTERY 2025
VALORI ASSOLUTI**

2. Tipologia fermate

	2025	
	n. osserv.	%
Palo di fermata	52	47,3
Pensilina	58	52,7
Totale	110	100,0

Accessori

	2025		n. osserv.	%
	presente	non presente		
3.1 Pann. a messaggi variabile	25	85	110	22,7
3.2 Bachecca pubblicità	36	74	110	32,7

4. Posizione del cartello (posizione, eventuali ostacoli)

Valutazione		2025	
		Frequenza assoluta	Voto medio
Non riconoscibile	1	1	8,77
	2	0	
Riconoscibile se ricercata, coperta da ostacoli	3	0	
	4	0	
	5	1	
Riconoscibile nel contesto	6	7	
	7	9	
	8	23	
Ben riconoscibile ed esposta	9	20	
	10	49	
		110	

**DIFFERENZA 2025-2024
(VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2023)**

Diff. 2025-2024
6,3
-6,3

Diff. 2025-2024
6,0
-7,0

Diff. 2025-2024
-0,2

**MISTERY 2025
PERCENTUALE
UTENTI**

2025
media pesata dei voti
8,80

	Pc (%)
>= 6	98,18%
>= 7	91,82%
>= 8	83,64%

MISTERY LINEA 14

MISTERY 2025
VALORI ASSOLUTI

5. Pulizia alla fermata (es. caracce in terra, rifiuti)

		2025	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,75
Molto sporca (sporcizia diffusa)	1	2	
	2	2	
Sporca	3	3	
	4	1	
	5	3	
Sporcizia residuale	6	14	
	7	10	
Assenza di sporcizia	8	29	
	9	28	
Pulita	10	18	
		110	

6. Pulizia bacheca pubblicità

		2024	
Valutazione		Frequenza assoluta	Voto medio
			7,46
Molto sporca (sporcizia diffusa)	1	4	
	2	0	
Sporca	3	3	
	4	0	
	5	6	
Sporcizia residuale	6	29	
	7	4	
Assenza di sporcizia	8	13	
	9	38	
Pulita	10	13	
		110	

DIFFERENZA 2025-2024
(VAL. ASS. 2025 - VAL. ASS. 2023)

Diff. 2025-2024
-0,9

Diff. 2025-2024
-1,3

MISTERY 2025
PERCENTUALE UTENTI

2025
media pesata dei voti
7,92

	Pc (%)
>= 6	90,00%
>= 7	77,27%
>= 8	68,18%

2025
media pesata dei voti
7,51

	Pc (%)
>= 6	88,18%
>= 7	61,82%
>= 8	58,18%

Condizioni fermate

	2025		2025		TOTAL E
	SI	%	NO	%	
7. Danni alla struttura (vetri rotti, sedili manomessi)	7	6,4	103	93,6	110
8. Scritte o adesivi sui cartelli	21	19,1	89	80,9	110
9.1. Accessibilità della fermata	103	93,6	7	6,4	110
9.2. Presenza informazioni regole viaggio	52	47,3	58	52,7	110

Diff. 2025-2024
4,0
8,0
-5,4
15,3

2025	
	Pc (%)
NO	98,34
NO	82,07
SI	91,85
SI	42,19